

Humanan Kallio Oy

Oskelakoti

Omavalvontasuunnitelma

2024

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaavontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Riskienhallinta	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
	5.1 Palvelutarpeen arviointi	9
	5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta	10
	5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	10
	5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	11
	5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
	5.6 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja	12
	omavalvonnan kehittämiseen	12
	5.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	13
	5.8 Asiakkaan oikeusturva	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta	15
	6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	15
	6.2 Ravitsemus	16
	6.3 Hygieniakäytännöt	16
	6.4 Terveyden- ja sairaanhoito	16
	6.5 Lääkehoito	16
	6.6 Monialainen yhteistyö	17
	6.7 Alihankintana tuotetut palvelut	17
7	Asiakasturvallisuus	17
	7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
	7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	17
	7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	18
	7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	18
	7.5 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta	18
	7.6 Toimitilat	19
	7.7 Teknologiset ratkaisut	19
	7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	21
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	21
11	Omaavontasuunnitelman seuranta	22

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humanan Kallio Oy

Y-tunnus: 1786707-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humanan Kallio Oy Oskelakoti

Katuosoite: Ormuskuja 3

Postinumero:00700

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta: Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelu on tuettua, määräaikaista ja tavoitteellista asumista asunnottomille päihde- ja/tai peliriippuvuudesta toipuville täysi-ikäisille asiakkaille. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisyksikön tiloissa järjestettävää elämän- ja arjenhallintaa sekä osallisuutta tukevaa palvelua ja asiakkaan asumista yhteisöhoitomalliin perustuvassa yksikössä. 12 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö: Aleks Heino

Puhelin: 0400 830689

Sähköposti: aleksi.heinonen@humana.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 31.10.2002

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuettu asuminen. Ei alihankintana ostettuja palveluja. Mikäli palvelun tuottamiseen käytetään ostopalveluita, palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja Humana Oy, vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan tällöin omavalvontasuunnitelma ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:- 31.10.2002

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Leila Lintunen, yhteisöohjaaja, Humanan Kallio Oy Oskelakoti
Petri Engblom, yhteisöohjaaja, Humanan Kallio Oy, Oskelakoti
Aleksi Heinonen, palveluvastaava, Humanan Kallio Oy
Oskelakodin asiakkaat

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Molemmat yhteisöohjaajat, Oskelakoti
Esihenkilö/yksikönjohtaja, Humanan Kallio Oy
Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä ja sitä päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Julkaistaan Humanan Kallio Oy:n asumispalveluiden internetsivustolla. Omavalvontasuunnitelma on kansiossa yksikön alakerran olohuoneen kaapissa ja nähtävissä henkilöstölle, asiakkaille, heidän läheisilleen, opiskelijoille ja omavalvonnasta kiinnostuneille vieraileville yhteistyökumppaneille.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Oskelakodin asumisyhteisö on tarkoitettu laitoshoidon päättäneille asunnottomille päihde- ja/tai peliriippuvuudesta toipuville täysi-ikäisille asiakkaille. Asumisyhteisöön tullaan henkilökohtaisen haastattelun ja asukasvalinnan kautta yhteistyössä lähettävän tahon kanssa. Asumisen alussa tehdään kuntoutussuunnitelma. Asuminen on tavoitteellista; asiakkaita tuetaan kokonaisvaltaiseen elämäntavan muutokseen, ei ainoastaan päihteettömyyteen. Asumisyhteisössä käytetään yhteisöhoidollisia menetelmiä ja vahvaa vertaistukea asiakkaan psykososiaalisessa kuntoutumisessa, raittiin elämäntavan ja arjenhallinnan opettelussa ja vastuunottamisessa itsestä ja muista. Asumisen tavoitteena on luopua vanhoista toiminta- ja ajatusmalleista, sekä löytää tilalle uusia selviytymiskeinoja, joiden avulla elämäntavan muutos, mielekäs arki, itsenäinen asuminen ja yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä toimiminen on mahdollista.

Vaikuttavana tekijänä on palautteenantokulttuuri; yhteisön asukkailta ja henkilökunnalta asiakas saa suoraa palautetta toiminnastaan. Hän myös opettelee antamaan palautetta muille asiakkaille. Palautteessa on aina välittävä lähtökohta. Uskomme, että jokaisella on mahdollisuus muutokseen. Asiakasta kannustetaan rakentamaan toipuvaa tukiverkostoa ja kuntoutumisen edetessä mietitään yhdessä sisältöä arkeen esim. vapaaehtoistyötä, kuntouttavaa työtoimintaa tai opiskelua. Henkilökunta on osa yhteisöä vastaten rakenteiden pysymisestä ja arjen toimivuudesta. Keskimäärin vuoden yhteisöasumisen jälkeen asiakkaat ovat valmiita siirtymään itsenäiseen asumiseen.

Arjen rakenteesta yhteisössä; asiakkaat kokoontuvat yhdessä henkilökunnan kanssa arki-aamuisin aamukokoukseen ja kerran viikossa yhteisökokoukseen. Lisäksi kaksi kertaa viikossa on hoidollinen tai toiminnallinen pienryhmä vaihtuvin aihein (riippuvuussairaus, tunne-elämän taidot, itsetuntemus, sosiaalinen vuorovaikutus ym.).

Oskelakodin henkilöstöön kuuluu kaksi sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Humanan Kallio Oy on osa Humana Suomi Oy:n omistamaa yritystä. Humanan Kallio Oy toimii Humana Oy:n arvojen ja yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti. Humana Oy:n perusarvoja ovat sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää.

Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus

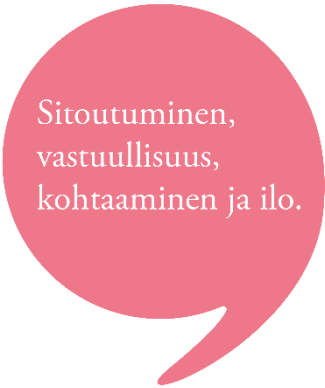
Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksikön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella

häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosasta: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa –asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Asiakkaat sitoutuvat jo asumissopimuksessa noudattamaan yhteisön sääntöjä ja arvoja. Yhteisö on jokaisen asiakkaan koti, josta opetellaan pitämään huolta asumisen aikana sisältäen siisteyden ja turvallisuuden. Vertaistukeen ja yhteisöön menetelmänä pohjautuva asuminen sisältää paljon vuorovaikutusta ja kohtaamista. Ihminen tulee näkyväksi muille. Yhteisössä jaetaan iloja ja suruja ja pyritään löytämään mielekästä sisältöä päihteettömään elämään ja koetaan mm. yhteenkuuluvuuden, yhdessä tekemisen ja onnistumisen iloa. Yhteisön arvot mm.

avoimuus, rehellisyys ja luottamus näkyvät mm.

sanoittamisen ja toiminnan tasossa. Puhutaan tunteista ja otetaan vastuu omista teoista ja mahdollisista virheistä. Asiakas jakaa elämäntarinan muodossa oma historiansa hänen voimavaransa huomioiden. Huomioidaan kanssaihmiset ja opetellaan luottamaan ja tukeutumaan turvallisiksi koettuihin ihmisiin. Henkilökunta jakaa samat arvot ja toimii niin, että on esimerkkinä arvojen toteutumisessa.

4 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai mielekkään tekemisen puute, toiset asiakkaat, henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Onnistuneen riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Riskienhallinnan työnjako

Humanan Kallio Oy:ssä toteutetaan säännöllisesti kaikissa yksiköissä Työturvallisuuslain 10§:n edellyttämä työpaikan riskien ja vaaratekijöiden kartoitus. Se toteutetaan aina myös ennen työterveyshuollon ns. työpaikkaselvityskäyntejä ja kun olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Kartoitus ja yhteenveto tehdään sähköisen lomakkeen avulla. Tulokset käsitellään yksikön työntekijöiden ja kanssa ja sen pohjalta laaditaan

yksikkökohtainen työsuojelun toimenpideohjelma, jossa määritellään toimenpiteiden aikataulu ja vastuutahot.

Riskien tunnistaminen

Riskit voivat aiheutua esim. fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai mielekkään tekemisen puute, toiset asiakkaat, henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa riskit, tai asiakkaan havaitsemat riskit, poikkeamat laadussa ja epäkohdat omalle lähiesihenkilölleen viipymättä. Hän varmistaa, että ilmoitukset tapahtumista tehdään asianmukaisesti. Matalan kynnyksen toiminnalla on voinut konsultoida toisen yksikön henkilöstöä akuutissa tilanteessa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Yhteisöohjaat tiedottavat esihenkilöä ja tekevät ilmoitukset poikkeamajärjestelmä Gurufieldiin. Pikaista korjausta vaativiin poikkeamiin ryhdytään välittömästi.

Työryhmässä (esihenkilö ja yksikön yhteisöohjaajat) sovitaan työnjako. Riskiluokituksen perusteella (Gurufield) kootaan tutkintatiimi, mahdollisesti myös ohjausryhmä, jossa mukana esim. alue- ja palvelujohto, asiantuntijat, jory. Raportti lähtee tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai tietosuojavaltuutetulle, jotka osallistuvat tarpeen mukaan asian käsittelyyn toimenpideratkaisuin. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvonta-suunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Lisäksi yhteisön vastuuryhmässä on vuorollaan kaksi yhteisössä pidempään asunutta asiakasta. He ovat henkilökunnan poissa ollessa päävastuussa soittamaan henkilökunnan päivystävälle/varalla olevalle työntekijälle, jos yhteisössä ilmenee jotain akuuttia huolta, kuten epäily päihteidenkäytöstä tai väkivaltatilanne. Työntekijä tulee tällöin paikalle yksikköön, selvittää tilanteen (mahdollisesti poistaa asiakkaan yhteisöstä) ja ohjaa asiakkaille talokokouksen, "kriisikokouksen". Kiinteistöön liittyvistä riskeistä ilmoitetaan vikailmoituksella Heka Oy:lle (Helsingin kaupungin asunnot Oy), joka vastaa kiinteistön huollosta ja isännöinnistä.

Humanan Kallio Oy:n asumisyksiköissä on käytössä palaute- ja poikkeamajärjestelmä Gurufield. Järjestelmän kautta raportoidaan kaikki asiakkaisiin, henkilöstöön ja organisaation toimintaan ja omaisuuteen liittyvät havainnot, poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Asiakkaat, asumisyhteisön asukkaat antavat myös suullista palautetta suoraan

henkilökunnalle ja toimenpiteisiin ryhdytään pikaisesti, jos kyseessä on esim. asumisyhteisön tai sen henkilön turvallisuus.

Palautteita ja poikkeamia käydään läpi säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa työryhmän kanssa, mutta myös reaaliaikaisesti esimerkiksi yksikön viikkopalavereiden yhteydessä. Palautteet ja toiminnasta tehdyt poikkeamat käsitellään pohtien, mitä erilaisia vaikuttavia tekijöitä palautteiden/poikkeamien taustalla on, analysoiden ja pohtien juurisyytä, pyrkien estämään toistuminen tulevaisuudessa ja tehden johtopäätöksiä asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta, huomioiden myös vahvuudet. Palautteiden ja poikkeamien läpikäynnistä, sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpide- ja kehittämisehdotuksista ylläpidetään muistiota, jota päivitetään sitä mukaa, kun kehittämisasioita saadaan viedyksi eteenpäin.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Viikkokokouksissa käsitellään asiat ja niistä laaditaan pöytäkirja. Näin kokouksesta poissaolevalla on tieto saatavilla. Myös esihenkilö vie palautteita johdon tasolle. Toimenpiteenä on muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset myös omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Sovituista toimenpiteistä informoidaan henkilöstöä työryhmän kokouksissa, johtoryhmien muistiossa, intranetissä sekä tarvittaessa erillisissä tiedotustilaisuuksissa. Asiakkaita tiedotetaan vähintäänkin asumisyhteisön yhteisökokouksen yhteydessä perjantaisin ja seuraavassa yhteisökokouksessa tarkastellaan mahdollisen muutoksen toimivuutta. Myös arki-aamuisin aamukokouksessa tiedotetaan asiakkaita akuuteimmista asioista. Yhteistyötahoja informoidaan merkittävimmistä toimenpiteistä säännöllisissä tapaamisissa ja kunnan/lähettävän tahon työntekijälle tiedotetaan pikaisesti esim. asiakkaan uloskirjauksesta ja siihen johtaneesta syystä.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakas tulee yksikköön kotikuntansa tekemän kuntoutussuunnitelman mukaisesti (päihdepalvelut/A-klinikat). Ensikontakti on yleensä päihdepalveluiden, kuntoutuslaitoksen henkilöstön soitto, joskus ilman asiakasta, joskus asiakkaan kanssa, jossa kartoitetaan asiakkaan tuen tarve ja asumisyksikön vastaavuus tuen tarpeeseen. Seuraavaksi sovitaan haastattelu/tutustuminen yksikköön, jossa asiakas kertoo itsestään ja saa yksikköä

koskevaa tietoa ja hän näkee paikan. Haastattelun jälkeen sovitaan yleensä kahden yön harjoittelu, jossa asiakas tutustuu käytännössä yhteisön toimintaan ja muihin asukkaisiin. Vasta tämän jälkeen tehdään lopullinen päätös asumisesta. Kotikunta tekee maksusitoumuksen.

5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Viimeistään asumisharjoittelussa asiakkaalle annetaan tiedoksi kirjallisena asumis- ja kuntoutussopimus, johon asiakas sitoutuu muuttaessaan yhteisöön.

Kuntoutussuunnitelman asiakas täyttää asumisen alussa, se käydään läpi ja sitä täydennetään yhdessä henkilökunnan kanssa asumisen ensimmäisen kuukauden aikana. Asumisen aikana kuntoutussuunnitelma palautetaan mieleen henkilökunnan kanssa läpikäyden ja arvioidaan sen toteutumista ja mahdollisesti täydennetään sitä. Asumisen loppupuolella asiakas täyttää päihteettömän elämän suunnitelman ja purkaa sen yhteisölle saaden palautetta.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaiden asuminen Oskelakodin yksikössä perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakas on osallinen kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa. Hän voi kertoa yksikön yhteisillä foorumeilla suunnitelmistaan tai toiveistaan muille asukkaille ja henkilökunnalle tai yksilötapaamisilla henkilökunnalle ja saa samalla palautetta tukeeko suunnitelma hänen kuntoutumistaan. Tarvittaessa voi etukäteen sopimalla ja harjoitteluhakemuksin joustaa yksilöllisesti esim. poissaolokäytännöistä. Yhteisasumiseen kuuluvista säännöistä, käytännöistä ja sopimuksista voi aina keskustella viikoittaisessa yhteisökokouksessa, jossa päätökset muutoksista tehdään. Yksilöajoilla henkilökunnan kanssa asiakas voi käsitellä henkilökohtaisia asioita, joita ei ole valmis jakamaan muiden asiakkaiden kanssa. Henkilökunta on salassapitovelvollinen.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Viimeistään harjoittelussa asiakkaalle annetaan tiedoksi asumis- ja kuntoutussopimus, joka asumisen alussa käydään vielä läpi ja varmistetaan, että asiakas on sen ymmärtänyt (erityisesti mikä johtaa uloskirjaamiseen yksiköstä ja asumisen loppumiseen). Allekirjoituksellaan asiakas sitoutuu asumissopimuksessa yksikön sääntöihin ja käytäntöihin, kuten osallistumaan yksikön sisältöihin aikataulujen ja vastualueiden hoitamisen suhteen ja noudattamaan kotiintuloaikoja. Mikäli asiakas toimii vastoin sopimusta, hän saa toiminnastaan palautetta, mahdollisesti myös kirjallisen tehtävän, jotta hän voi tarkemmin miettiä toimintaansa ja korjata sitä. Hän purkaa tehtävän yhteisölle ja saa palautetta. Vakavista rikkomuksista kuten päihteiden käyttö tai väkivalta, seuraa uloskirjaus eli asuminen loppuu välittömästi.

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Yksikön yhteisöohjaajat toimivat myös osana yhteisöä ja ovat ajoittain hyvin lähellä asiakasta jakaen eettiset arvot, kuten ihmisarvon kunnioittamisen, tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden asiakkaan taustasta tai lähtökohdista riippumatta. Asiakkaan rajaamistilanne hoidetaan asiakasta kunnioittaen. Asiakas voi reklamoida yksikön esimiehelle mahdollisesta saamastaan epäasiallisesta kohtelusta. Asiakasta kuullaan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Ohjeet asiakkaiden kokeman epäasiallisen kohtelun varalle löytyvät kohdasta asiakkaan oikeusturva. Humanan Kallio oy:n asumisessa kaikkia asiakkaita ja henkilökuntaa kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Työote on ennaltaehkäisevä; esihenkilö huolehtii, että sekä perehdytyksessä että säännöllisissä työyhteisöpalaverissa keskustellaan epäasiallisen kohtelun ilmenemistavoista ja siihen puuttumisesta.

Jos ilmenee, että työntekijä kohtelee asiakasta epäasiallisesti, tulee siitä ilmoittaa viipymättä yksikön esihenkilölle. Henkilökunnalla on oikeus ja velvollisuus puuttua havaitsemaansa tilanteeseen välittömästi.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa läheisten/omaisten kanssa heti tai mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Lisäksi tapahtunut käydään tarvittaessa läpi myös työyhteisöpalaverissa. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta voi seurata henkilökunnalle työnjohdollisia seuraamuksia.

Jos havaitaan, että asiakas/omainen/vieraileva henkilö käyttäytyy epäasiallisesti toista henkilöä kohtaan, henkilökunta puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Tapahtunut käydään läpi yhdessä keskustellen tapahtuneen jälkeen ja sovitaan mahdollista jatkotoimenpiteistä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säättää palveluntuottajan velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluvastaavalle sekä tehtävä poikkeamailmoitus Gurufieldiin, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palveluvastaavan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Epäkohdat tai sen uhat käsitellään mahdollisimman pian siihen liittyneiden henkilöiden kanssa. Käsittelyn jälkeen tehdään selvitys sekä suunnitelma korjaavista tai ehkäisevistä toimenpiteistä, mikä toimitetaan asianosaisille.

5.6 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakas voi halutessaan pyytää läheisensä osaksi kuntoutumistaan (tämä on aina asiakaslähtöistä), jolloin läheiset voivat olla osallisena myös yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisessä tutustuttuaan ensin yksikköön.

5.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat täyttävät asiakastyytyväisyyskyselyn (Roidu 2 krt/vuodessa) säännöllisesti ja niitä käsitellään työryhmän kokouksissa. Asiakkaat antavat koko ajan yhteisön arjessa palautteita, jotka koskevat koko yhteisöä ja asumiskiinteistöä. Akuutteihin turvallisuuteen liittyviin asioihin puututaan heti, muuten asioita käsitellään yhdessä asiakkaiden kanssa viikoittaisessa yhteisökokouksessa ja yhdessä päätetään yhteisöä koskevista muutoksista. Kirjalliset reklamaatiot/muistutukset yksikön toiminnasta osoitetaan asumispalveluiden johtajalle/esihenkilölle, joka vie ne tarvittaessa johtoryhmään, jossa ne otetaan käsittelyyn ja kirjataan pöytäkirjaan, jonka jälkeen ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin. Lisäksi vuoden 2024 aikana henkilöstö on koulutautunut tekemään asiakkaistaan RAI-arviointeja asumisen laadukkuuden ja vaikuttavuuden tueksi.

5.8 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikönjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikönjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Palveluvastaava Aleks Heino

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: muistutukset käsitellään toiminnasta vastaavan esihenkilön johdolla mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saamisesta.

Posti:

Helsingin kaupungin kirjaamo

Pohjoisesplanadi 11-13 00170 Helsinki PL 10, 00099 Helsingin kaupunki

Tai:

Kirjaamon asiakaspalvelu palvelee klo 8.15–16.00

- puhelimitse +358 9 310 13700
- sähköpostitse helsinki.kirjaamo@hel.fi

(Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”)

Huom! Lähetät suojaamattoman sähköpostin omalla vastuullasi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot: Toinen Linja 4 A, 00530 Helsinki, PL 6060, 00099 Helsinki

Sosiaali- ja potilasiamiehet: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska email: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot: Kirjaamo, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, kirjaamo.etela@avi.fi

Asiakaspalvelun puhelinnumero 029 501 6780,

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan. Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asumisaikana asiakkaan kanssa kartoitetaan talous-, oikeus-, harrastus-, työ- ja opiskeluasiat. Lisäksi selvitetään muutostarpeet ihmissuhteissa, sekä aloitetaan näiden muutostarpeiden toteuttaminen. Asiakas rakentaa aktiivisesti itselleen riittävän toipumista, kuntoutumista tukevan verkoston. Myös kuukausittaisen toimeentulon riittävyttä, rahankäyttöä harjoitellaan. Asumisen loppuaikana asiakas ohjataan esim. Harjulan jälkikuntoutuksen asiakkaaksi, mistä hän saa tukea sosiaalipuolen asioihin itsenäiseen asumiseen muuttamisen jälkeen.

6.2 Ravitsemus

Ravitsemukseen liittyvistä asioista asiakas huolehtii pääosin itse, mutta hän saa palautetta ja ohjausta yhteisöltä (muut asukkaat) ja henkilökunnalta aterioiden terveellisyyteen ja säännöllisyyteen liittyvissä asioissa. Yhteisiä aterioita ovat joka perjantain yhteisöaamiainen (vastuuryhmä eli kaksi yhteisön asukasta suunnittelee ja valmistaa aamiaisen tai delegoi vastuuta muille asukkaille) ja kuukausisiivoukseen (kerran kk) liittyvä ateria, jonka yhteisö suunnittelee ja valmistaa yhdessä.

Erikoisruokavaliot huomioidaan yhteisruokailuissa.

6.3 Hygieniakäytännöt

Asiakas huolehtii itse oman huoneensa siisteydestä ja omasta hygieniastaan ja saa tarvittaessa palautetta ja tukea yhteisöltä. Asumisyksikön yhteiset tilat siivotaan asukkaiden toimesta siivouspäivänä eli vähintään kerran viikossa, keittiö päivittäin. Siivouksen vastuualueet vaihtuvat kahden viikon välein, jolloin jokainen opettelee hoitamaan esim. keittiön tai saniteettitilojen puhtautta/hygieniaa. Pehdytyskansiosta löytyy siivousohjeet ja pidempään asuneet asukkaat auttavat ja pehdyttävät.

Siivouksen lopputuloksesta vastuuryhmä raportoi henkilökunnalle ja asioita otetaan esille viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Covid19-pandemian aikana noudatettiin erityistä tarkkuutta hygieniatason ja suojavarusteiden käytön suhteen THL:n, HUS:n, AVI:n ja Helsingin antamin ohjeistuksin ja Humana Oy:n kokoamin ohjein. Aineisto on edelleen tarvittaessa käytettävissä. Elokuusta 2022 alkaen noudatetaan toimialakohtaisia, esihenkilöiden kautta tulevia ohjeistuksia, joiden esihenkilöt huolehtivat olevan linjassa THL:n ja aluehallintoviranomaisten ohjeiden kanssa. Henkilökunta ohjaa ja opastaa asiakkaita toimimaan ohjeistuksien mukaisesti.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat pääosin perusterveydenhuollon piiriin. Terveystä huolehtiminen on tärkeä osa kuntoutumista, tuemme ja ohjaamme asiakkaita palveluiden piiriin, tarvittaessa saatamme. Lähin terveysasema on Malmin terveysasema, jonka asiakkaaksi myös Malmilla asuvat ulkopaikkakuntalaiset voivat mennä. Malmin sairaalassa, Talvelantie 6, toimii yhteispäivystys. Erikoissairaanhoidon päivystys on siellä avoinna ympäri vuorokauden.

6.5 Lääkehoito

Yksikön henkilöstö ei toteuta lääkehoitoa. Asiakkaiden lääkehoidosta vastaavat lähinnä päihdekliniikoiden, psykiatrian poliklinikan tai korvaushoitoklinikan hoitohenkilöstö.

Tuemme asiakasta hänen oman lääkehoitonsa onnistumisessa ohjaamalla tarvittaessa oman lääkärin vastaanotolle ja tuemme onnistuneeseen lääkehoitoon seuraamalla asiakkaan omatoimista lääkehoitoa.

6.6 Monialainen yhteistyö

Yksikön henkilökunta järjestää ja osallistuu asiakkaan verkostopalaveriinhin. Henkilökunta lähtee mukaan myös lääkäritapaamisiin asiakkaan suostumuksella. Ohjaamme tarvittaessa hakemaan erityissairaanhoidon palveluita perusterveydenhuollon kautta. Monen asiakkaan kohdalla Kela-korvattavan psykoterapian tarve tulee selvitettäväksi.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Humanan Kallio oy:llä ei ole alihankinnalla tuotettuja palveluita. Yksikkö on Helsingin kaupungin vuokrakiinteistö ja huollosta vastaa Heka Oy. Helsingin kaupungin Ormusmäentien 7 pelastussuunnitelma on kansiossa alakerran olohuoneen kaapissa ja sitä on käytetty työvälineenä yksikön pelastussuunnitelman laatimisessa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja esihenkilö vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä suunnitelmaan. Esihenkilö huolehtii henkilökunnan ensiapu- ja pelastustaitojen ylläpitämisestä järjestämällä tarvittaessa ja säännöllisesti koulutusta.

Oskelakodissa päihteiden käyttö tai väkivalta tai sillä uhkaaminen johtaa asiakkaan välittömään uloskirjaukseen. Tarvittaessa soitetaan 112 ja pyydetään virka-apua. Myös asiakkaan tuottaessa itsetuhoisuutta, soitetaan 112. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Noudatetaan ilmoitusvelvollisuutta pelastusviranomaisille palo- ja muista onnettomuusriskeistä.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön henkilöstövahvuus on 2, yksiköstä vastaa kokoaikaisella tuntimäärällä sosiaalialan ammattilaiset (lähihoitaja). Sijaiset hankitaan yhtä viikkoa pidemmille lomajaksoille tai

pidemmille sairauslomille. Akuuteissa tilanteissa "lainataan" työntekijä avuksi toisista yksiköistä tai esihenkilön avustamana.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytoinnissa noudatetaan Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät myHumasta. Rekrytointiprosessi etenee esihenkilön rekryilmoituksen laatimiseen yhteistyössä palveluvastaavan ja yhteisöohjaajien kanssa. Henkilöstön osallistuminen on tärkeää, koska usein haetaan työparia. Parityöskentely ja hyvät vuorovaikutustaidot, tiimi- ja alaistaidot korostuvat ja kyky itsensä johtamiseen. Haku laaditaan aina avoimeksi rekrytointisivustojen kautta. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan aina JulkiTerhikin kautta. Myös yhteistyö Valviran kanssa on suositeltua.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uudella työntekijällä on 6kk koeaika, jolloin myös perehtyminen tapahtuu.

Perehdytyslomakkeella tarkistetaan, että perehdytys on tehty jokaisella osa-alueella. Esihenkilö ja työpari/yhteisöohjaaja vastaavat perehdytyksestä, joka sisältää omavalvontasuunnitelman läpikäymisen. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja jokaisen työntekijän kohdalla laaditaan yhdessä kouluttautumissuunnitelma. Yksikön työnohjaus on kerran kuukaudessa. Kerran kuukaudessa tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa paloturvallisuuskävely ja poistumisharjoitus.

7.5 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ja 30§ mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet on kuvattuna tarkemmin omavalvonnan kohdassa **Riskien hallinta** sekä kohdassa **Asiakkaan asiallinen kohtelu**. Mikäli epäkohdan tai sen uhkan poistamiseksi ei tehdä toimenpiteitä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

7.6 Toimitilat

Asiakaspaikkoja on 12; asukkaiden käytössä on 10 yhden hengen huonetta ja yksi kahden hengen huone. Yksi pieni huone on asukasharjoitteluja varten. Kullakin asukkaalla on henkilökohtaisessa käytössään (vähintään) työpöytä, sänky, vaatekaappi, yöpöytä, tuoli ja jääkaappi. Huoneissa on antenniliittymät ja mahdollisuus oman television tai tietokoneen käyttöön. Huoneiden koko vaihtelee (9-20 neliötä) ja asukkaat saavat itse vaikuttaa siihen missä huoneessa toivovat asumista (pisimpään asunut saa valita ensin). Yhteisessä keittiössä on ruokakaappeja myös henkilökohtaisten ruokien säilyttämiseksi. Toimistohuoneessa on asiakkaille tietokone. WC , kylpyhuoneet ja sauna ovat yhteiskäytössä. Talossa on seitsemän erillistä wc:tä ja kolme suihkutilaa. Keittiössä on kaksi pakastinta. Yhteiskäytössä myös pienempi ja isompi olohuone, joissa tv molemmissa, ryhmätyötila ja varastoja. Talossa on yläpiha- ja alapiha ja kaksi ulkovarastoa. Kiinteistön vuokranantaja on Helsingin kaupunki, joka toteuttaa sisäilman mittaukset ja kosteushaittojen toteamiset (tehty mittavia korjauksia vuosina 20212022).

7.7 Teknologiset ratkaisut

Palovaroitinjärjestelmästä vastaa ja sitä huoltaa Esoy Oy, p. 0600 92443. Kerran kuukaudessa yhdessä asiakkaiden kanssa toteutetaan paloturvallisuuskävely ja tarkistetaan palovaroitinten toimivuus ja jauhesammutinten paikat ja hätäpoistumistiet. Asiakkaiden käytössä on toimistohuoneen puhelin. Lisäksi henkilökunnasta on yksi henkilö vuorollaan päivystämässä 24/7, jolloin asiakkaat tavoittavat hänet puhelimitse p.046-8506308 (numero on yhteisön ilmoitustaululla) ja yhteisöohjaaja/-valmentaja tulee tarvittaessa asumisyksikköön. Asukkailla on yhdessä henkilökunnan kanssa yhteinen whatsapp-ryhmä, jossa ilmoitetaan mm. akuuteista asioista.

7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä on ensiapukaappi (alakerran olohuoneen portaiden alla) ja siellä ensiapuvälineet ja koronan pikatestejä. Henkilökunnan toimiston pystykaapissa on tarkkuusalkometri, huumeepikaseuloja ja koronan pikatestejä. Alkometrit kalibroidaan huollossa.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilökunta perehtyy Humanan laatimiin tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin My Humanassa.

tietosuojatiimi@humana.fi

Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu seurata tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuoda esiin havaitsemiaan puutteita, antaa tietoja ja neuvoja tietosuojasääntöjen mukaisista velvollisuuksista johdolle ja henkilötietoja käsitteleville työntekijöille, antaa pyydettyä neuvoja tietosuojan vaikutustenarvioinnin tekemisestä sekä valvoa vaikutustenarvioinnin toteutusta.

Tietosuojavastaava on yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, on tietosuojavaltuutetun toimiston yhteyshenkilö ja tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

IT- ja tietuoja ohjeistus ja koulutus henkilöstölle löytyy intrasta IT- JA TIETOSUOJA kohdasta ja sen voi tarvittaessa näyttää/tulostaa asiakkaille heidän sitä vaatiessa nähtäväksi.

Oskelakodissa asiakastiedot säilytetään arkistokaapissa lukitussa huoneessa.

Asiakastietojärjestelmä Domacare on vähentänyt arkistoitavan materiaalin syntymistä. Vain yksikön työntekijöillä ja varallaolijoilla sekä esihenkilöllä on pääsy yksikön asiakirjoihin. Tietokoneet lukitaan aina poistuesssa työpisteeltä, samoin työhuoneen ovi, silloin kun siellä ei ole henkilöstöä.

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä. Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia

Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki

Puh. 040 545 00 82

tietosuojatiimi@humana.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Jokaisen asiakkaan kanssa työskentelystä tehdään säännölliset asiakaskirjaukset, joista käy ilmi palvelusuunnitelman mukainen työskentely. Kirjaamiset tehdään yksilötyöskentelystä, ryhmässä tapahtuvasta ohjaamisesta ja verkostotyöskentelystä sekä viranomaistahojen kanssa asiakkaan asioita hoidettaessa. Mahdollisuuksien mukaan käytetään menetelmänä osallistavaa kirjaamista, jossa kirjaus laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaukset tehdään tietoturvalliseen asiakastietojärjestelmään.

Oskelakodissa asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaasta vähintään joka toinen viikko mm. asiakkaan kuulumiset, suunnitelmat ja voinnin seuranta ja kirjataan myös aina, kun asiakkaalla on jotain akuuttia meneillään.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma
- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma

- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (Oma työterveyshoitaja Mehiläisessä tehnyt selvityksen 2022 syksyllä)
- Riskien kartoitus alkuvuodesta 2024
- Henkilöstön perehdytysuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Henkilöstön koulutusuunnitelma (esihenkilön vastuu)
- Asumispalveluiden uhka- ja vaaratilanneraportti (Gurufield järjestelmä, intrassa linkki)
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje kirjallisesti ja intrassa
- Hygieniaoikeus (Yksikkökohtainen, yleinen MyHumanassa)

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys:


11.4.2024 Helsingissä

Aleksi Heino, palveluvastaava

